

お客さまの声に対する取り組み事案(平成21年度)

*熊本ファミリー銀行において平成21年度(平成21年4月～平成22年3月)にお客さまの声を反映して改善した取り組み事例について紹介いたします。

店舗について

- 崇城大学通支店の新築に際し、バリアフリー対応(お客様用多目的トイレ・点字ブロック・障がい者用駐車スペース)を実施しました。(22年2月)
- 障がい者用駐車スペースを新設しました。(天草支店)(22年1月)
- 障がい者用駐車スペースを利用しやすいように整備しました。(薄場支店)(21年5月)

ATMについて

- ATM紙幣投入口への硬貨誤投入を防止するためにシールを貼付しました。(21年12月)
- 「1日あたりのATM限度利用額」をお知らせするステッカーを掲示しました(21年7月)
- ATMコーナーに「定額給付金受取手続に関する注意喚起POP」を掲示しました。(21年4月)
- 当行のキャッシュカードがイオン銀行ATMでご利用いただけるようにしました。(21年5月)
- 下通ファミリープラザを新設しました。(21年7月)
- 崇城大学通支店内ATMの営業時間を延長しました。平日・土日祝共に8:00-21:00(22年2月)

スキル向上について

- 「金融円滑化対応担当者」のレベルアップのため、研修を実施しました。(22年1月～2月)
- お客様とのリレーション強化を目的として、「業務スキル」「コミュニケーション能力」の向上研修を実施しました。

待ち時間対策について

- EQ(窓口受付)システムを設置し、お客様の待ち時間データを収集・分析して、窓口体制の改善を図り待ち時間短縮につなげています。

業務改善について

- ワークアウト手法を用いたミーティングによる業務改善を実施しています。

相談体制について

- 地域の中小事業者および住宅ローンをご利用のお客様を最大限サポートするため、本部関係部および全営業店に「金融円滑化対応責任者」「金融円滑化対応担当者」を設置しました。(21年12月)
- きめ細やかな対応を行うため、全営業店(出張所、ローンプラザを含む)に「金融円滑化ご相談窓口」を設置しました。(21年12月)
- 平日にご相談いただけないお客様のために、「休日専用相談ダイヤル」を設置しました。(中小事業者 21年12月・住宅ローン利用者 21年12月～22年3月)
- 平日お忙しい方でもご相談いただけるよう住宅ローン休日相談会を開催しました。(21年4月、6月、8月、11月、22年2月)
- これから年金を受けられる方を対象とした年金相談会を開催しました。(21年8月、9月、22年2月)
- 当行ホームページのQ&Aについて、問い合わせ項目を増やし、ご利用いただきやすくしました。(22年1月)

苦情・相談対応について

- 苦情の未然防止やお客さま満足度を高めるため、全店一体となってお客さまをおもてなしの心で接する活動を推進しています。

預金関連について

- 暗証番号保護シールを新設しました。(22年2月)
- 武蔵ヶ丘支店を外貨両替取扱店にしました。(21年4月)
- 店頭へ受験料納付に来店された方へ受験生応援グッズ「太宰府天満宮鉛筆」を配布しました。(22年1月)

融資関連について

- 新築応援つなぎローンの販売を開始しました。(21年12月)
- 中小企業のお客さまの資金調達手段を多様化していただくために、流動資産担保融資(ABL)をご案内し、特に保証協会の「流動資産担保融資保証制度」は、中小企業に適した資金供給手法のひとつとしてお勧めしました。

WEB・サービスについて

- 個人インターネットバンキングでの、円定期預金お申込での金利上乘せキャンペーンを実施しました。(21年4月1日～22年3月31日)
- 個人インターネットバンキング月額基本手数料の無料化を実施しました。(21年4月)
- 個人インターネットバンキングのご契約者が利用できるテレホンバンキングのサービスを開始しました。(21年5月)
- 法人インターネットバンキングでの代金回収サービス(ワイドネットサービス)の取引を可能にしました。(22年3月)
- 法人インターネットバンキングを更に見やすく使いやすくするため画面をリニューアルしました。(22年3月)
- インターネット外貨両替予約販売サービスを開始しました。(21年5月)
- テレホンバンキングによる外国送金の受付を開始しました。(21年5月)
- 総合口座新規申込書と個人インターネットバンキングサービスの申込書をひとつにしました。(21年12月)

偽造・盗難(キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護)について

- ICキャッシュカードの有効期限を廃止して、そのままお使いいただけるようにしました。(22年3月)

地域・社会貢献について

●環境共生活動・生涯学習支援・ユニバーサルアクションの3つの活動を軸に社会の一員としてお役に立てる貢献活動に取り組んでいます。

【環境共生活動】

●全店で地域の環境保全活動に参加しており、医療と福祉施設の[みゆきの里]において、熊本市内店舗での清掃活動を行ないました。(22年3月)

【生涯学習支援】

●「医療経営セミナー-2010～診療報酬改定を見据えた病院経営を考える」と題し、病院経営者、職員を対象に医療経営セミナーを開催しました。(22年3月)

●「事業承継セミナー」を開催しました。(21年10月)

●お取引先の販路拡大のために、「フード・アグリアイランド九州2009」を開催しました。(21年5月)

●お取引先の中国企業とのビジネスマッチングとして、全国の地銀と共同で「ものづくり商談会@上海(2009SUMMER)」(21年7月)「第3回 日本食品展示商談会 in 上海」(21年10月)を開催しました。

●お取引先のニーズにお応えするために様々なセミナーを開催しました。

「中国ビジネスセミナー」(21年4月)「クレマー対策セミナー」(21年6月)「助成金セミナー」(21年6月)「IT活用経営効率化セミナー」(21年6月)「ものづくりセミナー」(21年7月)「経営戦略セミナー」(21年8月)「中堅社員リーダーシップセミナー」(21年8月)「新入社員フォローアップセミナー」(21年9月)「顧客納得力セミナー」(21年11月)「マーケティングセミナー」(21年12月)「中小企業向海外取引応援セミナー」(22年2月)「ネットセミナー」(22年2月)「顧客納得力セミナー」(22年3月)「取引先新入社員研修会」(22年3月)

●女性合唱の振興のため「女声合唱フェスティバル」に協賛しました。(21年11月)

●女性スポーツの振興のため、熊本市バレーボール協会が運営する「ママさんバレーボール大会」に協賛しました。(21年9月)

●ニューイヤーコンサートを実施しました。(22年1月)

●熊本高校の生徒18名を本店に招き、職場体験プログラム「ジョブ・シャドウ」を行いました。(21年7月)

●熊本聾学校へ新書179冊を寄贈しました。(21年9月)

●大学生の職業意識の形成や実社会への理解と認識を深めるためにインターンシップを実施しました。(21年8月)

●実社会に根ざした法の運用を目指し、司法修習生の幅広い社会体験として実務研修を実施しました。(21年8月・9月)

●従業員の家族217世帯460名を職場に招き、「家族参観日」を実施しました。(21年8月)

【ユニバーサルアクション】

●振り込め詐欺の被害からお客さまをお守りするため、振り込め詐欺防止キャンペーンを実施しました。(21年6月、21年10月)

●児童養護施設の子供たちをデイキャンプに招待する資金を集めるための「YMCAチャリティボーリング大会」に参加しました(21年6月)

平成21年度中に熊本ファミリー銀行と取引のある個人・法人のお客さまに対し満足度調査を実施しました。

調査時期	平成21年4月～22年3月
対象者	店頭にご来店いただいたお客さま
対象者の数	5,190先
調査方法	店頭での個別アンケート配付